

- numero dei messaggi scambiati con l'esterno / totale caselle di posta elettronica.

Si precisa che, le postazioni di lavoro considerate nel primo indicatore non comprendono i portatili e le postazioni esterne presso altre amministrazioni.

Per personale informatizzabile si intende il numero dei dipendenti che, nella normale operatività, hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzate. Si tratta di una stima delle amministrazioni circa l'obiettivo di copertura con postazioni di lavoro informatizzate (Pdl) rispetto al totale dei propri dipendenti.

#### Indicatori organizzativi

Gli indicatori sono:

- rapporto tra numero postazioni di lavoro centrali, in uso ai dipendenti, e numero dei dipendenti informatizzabili centrali (Pdl centrali / dipendenti informatizzabili centrali);
- rapporto tra numero postazioni di lavoro periferiche, in uso ai dipendenti, e numero dei dipendenti informatizzabili periferici (Pdl periferici / dipendenti informatizzabili periferici);
- addetti ICT su dipendenti informatizzabili;
- addetti ICT centrali su dipendenti informatizzabili centrali;
- addetti ICT periferici su dipendenti informatizzabili periferici;
- giornate di formazione per allievo (gg. formazione per allievi addetti ICT ed allievi utenti / totale allievi addetti ICT ed utenti);
- percentuale media di dipendenti informatizzabili coinvolti nella formazione (allievi utenti/allievi informatizzabili).

Si precisa che, le postazioni di lavoro considerate nel primo e nel secondo indicatore non comprendono i portatili e le postazioni esterne presso altre amministrazioni.

Anche in questo caso, per dipendente informatizzabile si intende il numero dei dipendenti che, nella normale operatività, hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzate.

#### Indicatori di connettività

Gli indicatori di connettività descrivono il livello di interconnessione in rete dei sistemi informatici; essi sono:

- rapporto tra numero postazioni di lavoro in rete locale e la loro totalità (Pdl in rete locale / Pdl totali);
- rapporto tra numero postazioni di lavoro in rete geografica e la loro totalità (Pdl in rete geografica / Pdl totali);
- rapporto tra le sedi in rete locale e la loro totalità (sedi connesse in rete locale / totale sedi);
- rapporto tra le sedi in rete geografica e la loro totalità (sedi connesse in rete geografica / totale sedi);
- rapporto tra numero personal computer con accesso ad internet e il totale dei personal computer (Pc con accesso ad internet / totale Pc desktop e portatili);
- rapporto tra caselle di posta elettronica e totale dei personal computer (caselle di posta elettronica / totale Pc desktop e portatili).

#### Indicatori di attività di governo dell'ICT

Tale indicatore descrive il grado di coinvolgimento del personale ICT in attività di governo:

- percentuale di impegno per funzioni di indirizzo e governo (anni persona dedicati alle attività di coordinamento, pianificazione e controllo / anni persona dedicati al totale attività).

**8.1.5 Fonti informative**

Le fonti informative principali su cui si basa la relazione sono:

- relazioni sullo stato dei sistemi informativi per l'anno 2003 dei responsabili dei sistemi informativi delle amministrazioni;
- documenti ufficiali del CNIPA (pareri di congruità tecnico-economica, piani triennale);
- altri documenti forniti dalle amministrazioni;
- siti web delle amministrazioni italiane.

**8.2 Abbreviazioni identificative delle amministrazioni**

<b>AMMINISTRAZIONI CENTRALI</b>	
<b>Nome esteso</b>	<b>Abbreviazione</b>
Avvocatura generale dello Stato	Avvocatura
Consiglio di Stato	Consiglio di Stato
Corte dei conti	Corte dei conti
Presidenza del Consiglio dei ministri	Presidenza del Consiglio
Scuola superiore della pubblica amministrazione	SSPA
Ministero degli affari esteri	Affari esteri
Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio	Ambiente
Ministero delle attività produttive	Attività produttive
Ministero per i beni e le attività culturali	Beni culturali
Ministero delle comunicazioni	Comunicazioni
Ministero della difesa	Difesa
Arma dei Carabinieri	Arma dei Carabinieri
Ministero dell'economia e delle finanze	Economia e Finanze
Ministero dell'economia e delle finanze (Ex Finanze)	Amministrazione Finanziaria
Economia e finanze -Dipartimento Politiche Fiscali	Politiche fiscali
- Agenzia del Demanio	Demanio
- Agenzia del Dogane	Dogane
- Agenzia del Entrate	Entrate
- Agenzia del Territorio	Territorio
- Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato	Monopoli di Stato
Guardia di finanza	Guardia di finanza
Ministero dell'economia e delle finanze - ex Tesoro	Tesoro
Ministero della giustizia	Giustizia
Ministero dell'interno	Interno
Ministero delle infrastrutture e dei trasporti	Infrastrutture
Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca	Istruzione
Ministero del lavoro e delle politiche sociali	Lavoro
Ministero delle politiche agricole e forestali	Politiche agricole e forestali
Corpo forestale dello Stato	Corpo forestale dello Stato
Ministero della salute	Salute
<b>Enti pubblici non economici</b>	
<b>Nome esteso</b>	<b>Abbreviazione</b>
Automobile club d'Italia	ACI
Agenzia per le erogazioni in agricoltura	AGEA
Consiglio nazionale delle ricerche	CNR
Comitato olimpico nazionale italiano	CONI
Croce rossa italiana	CRI
Ente nazionale aviazione civile	ENAC
Ente nazionale assistenza magistrato	ENAM
Ente per le nuove tecnologie, l'energia e l'ambiente	ENEA
Ente nazionale italiano turismo	ENIT
Ente nazionale previdenza assistenza lavoratori dello spettacolo	ENPALS
Federazione ordini dei farmacisti italiani	FOFI
Istituto nazionale per il commercio estero	ICE
Istituto italiano di medicina sociale	IIMS
Istituto nazionale per assicurazioni degli infortuni sul lavoro	INAIL
Istituto nazionale conserve alimentari	INCA
Istituto nazionale di economia agraria	INEA
Istituto nazionale di previdenza dei dipendenti dell'amministrazione pubblica	INPDAP
Istituto nazionale della previdenza sociale	INPS
Istituto nazionale di previdenza per i dirigenti di aziende industriali	INPDAI
Istituto poste telegrafici	IPOST
Istituto di previdenza del settore marittimo	IPSEMA
Istituto di studi e analisi economica	ISAE
Istituto superiore per la prevenzione e la sicurezza del lavoro	ISPESL
Istituto superiore per la formazione professionale dei lavoratori	ISFOL
Istituto superiore di sanità	ISS
Istituto nazionale di statistica	ISTAT
Unione nazionale incremento razze equine	UNIRE

**8.2.1 Espressioni utilizzate nelle tabelle**

<b>Acquisti in economia, % di spesa</b>	Percentuale di impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuata con la procedura di "Acquisto in economia".
<b>Accessi anno</b>	numero totale di accessi annuo, con esito positivo, ad una pagina del sito web, indipendentemente dal numero di file che compongono la pagina (testi, grafici, ecc.).
<b>Addetti ICT</b>	Addetti inquadrati in un profilo tecnico informatico che, in maniera prevalente o esclusiva, svolgono attività proprie dell'ICT, nonché addetti in possesso di qualifica tecnica informatica che esercitano attività diverse. Comprende anche il numero di addetti non inquadrati in un profilo tecnico che svolgono, di fatto, attività informatica a livello professionale, indipendentemente dal possesso di una qualifica tecnica informatica.
<b>Allievi non informatici</b>	Partecipanti a corsi di formazione che rivestono il ruolo di utenti del sistema informativo automatizzato (Deliberazione 42/2001 dell'A./pubblicata nella G.U. 21/12/2001).
<b>Allievi informatici</b>	Partecipanti a corsi di formazione che svolgono presso l'amministrazione attività tecniche specificamente connesse alla gestione e sviluppo del sistema informativo automatizzato.
<b>Ambiente elaborativo</b>	Categoria di risorse informatiche integrate (elaboratori, software di base, software middleware) utilizzabile con regole e comandi specifici e noti.
<b>Applicazione</b>	Complesso di programmi software in grado di realizzare, in un determinato ambiente elaborativo, funzioni informatiche che soddisfano un insieme completo e coerente di esigenze di automazione.
<b>Area organizzativa omogenea</b>	Insieme di funzioni e di strutture, individuate dall'amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato ai sensi dell'articolo 2, comma 2, del D.P.R. n. 428/98. In particolare, ciascuna AOO mette a disposizione delle unità organizzative clienti il servizio di protocollazione dei documenti in entrata ed in uscita, utilizzando una unica sequenza numerica, rinnovata ad ogni anno solare, propria alla AOO stessa.
<b>Architettura applicativa</b>	Schema che descrive le applicazioni ed i legami tra esse in un determinato contesto (ad esempio nell'ambito di un sistema informatico).
<b>Autenticazione</b>	Operazione mediante cui è possibile verificare l'attendibilità di un identificativo, riferito ad una persona o ad un sistema elaborativo, associato ad una transazione o ad un messaggio. L'autenticazione è il mezzo attraverso cui il destinatario di una transazione o di un messaggio può decidere se accettare o meno tale transazione.
<b>Autorizzazione</b>	Operazione con cui un dominio di sicurezza decide se accettare o meno la richiesta di attivazione di una determinata operazione informatica proveniente da un messaggio o una transazione.
<b>Base dati</b>	Insieme di dati omogenei di interesse rilevante di una o più unità organizzative, memorizzati in uno o più archivi informatici, organizzati ed accessibili mediante uno strumento software (ad es. sistemi di gestione di basi di dati, sistemi di information retrieval), la cui dimensione è espressa in Gigabyte.
<b>Call Center</b>	Strumento di gestione del contatto con l'utente che utilizza il canale telefonico. Gestisce nuove modalità di erogazione dei servizi, in parallelo o in alternativa ai servizi erogati presso lo sportello fisico; supporta il coordinamento dei processi di servizio tra front office e back office.
<b>Caselle di posta elettronica attive</b>	numero delle caselle di posta elettronica attive (individuali e di struttura) all'interno dell'Amministrazione.
<b>Chioschi telematici</b>	Elaboratore che fornisce informazioni e servizi al pubblico, generalmente tramite un display multimediale, distribuito sul territorio anche presso altre amministrazioni.
<b>Convenzione, % di spesa</b>	Percentuale di impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuata tramite il servizio Acquisiti in rete del Ministero dell'economia e delle finanze.
<b>Costi interni</b>	Stima del costo del lavoro del personale interno addetto ICT.
<b>CRM</b>	Acronimo di Customer Relationship Management. Approccio per la gestione complessiva e integrata della relazione con il cliente (utente del servizio). Insieme di metodologie di gestione dei processi e delle attività inerenti il governo della relazione con il cliente: dalla fase di individuazione e segmentazione, all'acquisizione, alla fidelizzazione, fino allo sviluppo di soluzioni durature di lungo periodo. Nel settore pubblico si parla di Citizen Relationship Management.
<b>Dipartimentali</b>	Elaboratori di fascia media, generalmente utilizzati come nodo elaborativo autonomo o nell'ambito di un'architettura client/server.
<b>Dipartimentali, capacità dischi</b>	Dimensione complessiva delle memorie di massa (dischi magnetici) collegate ai dipartimentali espressa in Gigabyte (GB).
<b>Dipendenti</b>	Personale in servizio, comprese le qualifiche dirigenziali e il personale in comando proveniente da altre amministrazioni. E' escluso il personale comandato presso altre

## XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

	amministrazioni. Il numero totale (dato di stock) del personale effettivo in servizio al 31 dicembre, dell'anno in esame, presso le unità organizzatrici centrali (Uoc).
<b>Dipendenti informatizzabili</b>	Numero dei dipendenti che nella normale operatività, hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzabili.
<b>Datawarehouse e DSS</b>	Numerosità di sistemi di datawarehouse e Decision Support System disponibili.
<b>Dominio e sottodominio</b>	Si definisce il dominio come "l'insieme delle risorse (in particolare le procedure, i dati e i servizi) e delle politiche di una determinata organizzazione". Il dominio è anche il confine di responsabilità di un'organizzazione, in particolare per quanto riguarda le politiche che definiscono il suo sistema informativo. Il Dominio di una Amministrazione può eventualmente essere scomposto in più "Sottodomini". Detti Sottodomini presentano tipicamente due valenze: una funzionale e una territoriale..
<b>e-mail scambiate all'interno</b>	Numero di messaggi di posta elettronica inviate e ricevute all'interno della stessa Amministrazione.
<b>e-mail scambiate con l'esterno</b>	Numero dei messaggi di posta elettronica ricevuti e inviati da e verso l'esterno dell'Amministrazione.
<b>e-procurement, k-euro</b>	Impegni di spesa per acquisti di beni e servizi ICT tramite il servizio Acquisti in rete del Ministero dell'economia e delle finanze.
<b>Firme digitali distribuite ai dipendenti</b>	Numero di certificati digitali distribuiti ai dipendenti.
<b>Gara, % di spesa</b>	Percentuale di impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuata tramite gara (asta pubblica, appalto concorso, licitazione privata).
<b>Giornate di formazione</b>	Giornate di formazione informatica erogate da docenti interni ed esterni all'amministrazione.
<b>Impegno in sviluppo</b>	Impegno degli addetti interni nelle attività di sviluppo, collaudo e messa in produzione di nuovi sistemi informatizzati.
<b>Impegno in manutenzione</b>	Impegno degli addetti interni nella manutenzione hardware e software del sistema informatico.
<b>Impegno in gestione</b>	Impegno degli addetti interni ed esterni nella gestione del sistema informatico..
<b>Indice delle P.A.</b>	Indice delle Pubbliche Amministrazioni istituito dal DPCM 31/10/2000 presso il Centro Tecnico (ora CNIPA), accessibile per via telematica ( <a href="http://indicepa.gov.it">http://indicepa.gov.it</a> ). Consente alle singole amministrazioni il reperimento delle informazioni associate ad un documento informatico protocollato e trasmesso per via telematica.
<b>Interoperabilità (tra applicazioni)</b>	Capacità di un'applicazione di sfruttare le funzioni di un'altra applicazione; si dice che A e B interoperano se A è in grado di utilizzare le funzioni di B e viceversa.
<b>Intervista</b>	intervista, diretta o telefonica, per la compilazione di un questionario.
<b>Intranet</b>	Rete aziendale interna che usa il protocollo internet per consentire le comunicazioni all'interno dell'organizzazione.
<b>Kloc cobol</b>	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggio Cobol (linguaggio di seconda generazione), espresso in migliaia di linee di codice (Kloc).
<b>Kloc linguaggio alto livello</b>	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi di alto livello (linguaggi imperativi di terza generazione), espresso in migliaia di linee di codice (Kloc).
<b>Kloc linguaggio evoluto</b>	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi evoluti (linguaggi non imperativi, di quarta generazione, generatori di codice), espresso in migliaia di linee di codice (Kloc).
<b>Kloc linguaggio basso livello</b>	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi di basso livello (linguaggi di tipo assemblativi o di prima generazione) espresso in migliaia di linee di codice (Kloc).
<b>Mainframe</b>	Elaboratore centrale caratterizzato da molteplicità di utenza, elevata capacità elaborativa e possibilità di trattare ingenti quantità di dati.
<b>Mainframe, potenza di calcolo</b>	Capacità complessiva dei mainframe espressa in milioni di istruzioni per secondo (Mips).
<b>Mainframe, capacità dischi</b>	Dimensione complessiva delle memorie di massa (dischi magnetici) collegate ai mainframe espressa in Gigabyte (GB).
<b>Manuale di gestione</b>	Documento che descrive il sistema di gestione e conservazione di documenti di una AOO (D.P.C.M. 31 ottobre 2000, articolo 5).
<b>Memoria di massa</b>	Numero totale dei Gigabyte (GB) delle memorie di massa (dischi magnetici) collegate a mainframe e ai dipartimentali in esercizio.
<b>Messaggi di posta elettronica annui</b>	Numero dei messaggi di posta elettronica scambiati all'interno della singola amministrazione nell'anno in esame.
<b>Metodologia standard di rilevazione</b>	La rilevazione della customer satisfaction è stata preceduta da una analisi dei processi di servizio e dalla definizione del processo stesso di rilevazione (chi fa che cosa, come e con quali strumenti, su quali servizi o uffici).
<b>Piattaforma tecnologica</b>	Applicazioni in grado di realizzare una completa gestione della relazione con il cliente. Integrano i sistemi di

## XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

<b>di CRM</b>	front-office (call/contact center, sistemi internet based, ecc.) con i sistemi di back-office (datawarehouse, data mining, clickstreaming analysis,...).
<b>Portabilità</b>	Capacità di un'applicazione di operare in più ambienti elaborativi
<b>Processo</b>	Insieme di attività tra loro correlate, finalizzate al raggiungimento di un obiettivo predefinito.
<b>Responsabile del servizio protocollo</b>	Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, per la gestione dei flussi documentali e degli archivi di cui all'articolo 12 del D.P.R. n. 428/98.
<b>Rete locale</b>	Insieme di linee di trasmissione, apparecchiature di gestione e controllo, software operativo e di controllo che realizza la trasmissione di dati tra diversi elaboratori e posti di lavoro di un'amministrazione, in una singola localizzazione fisica.
<b>Rete geografica</b>	Insieme di linee di trasmissione, apparecchiature di gestione e controllo, software operativo e di controllo che realizza la trasmissione di dati tra diverse localizzazioni di un'amministrazione o tra amministrazioni diverse.
<b>Postazioni di lavoro</b>	Stazione di lavoro individuale che consente ad un utente di svolgere il proprio lavoro utilizzando il sistema informatico; può essere costituita da una stazione di lavoro intelligente (workstation/personal computer) o non intelligente (terminale).
<b>Potenza di calcolo</b>	Numero totale dei Mips dei mainframe in esercizio (capacità complessiva e non solo quella utilizzata).
<b>Personal computer</b>	Stazione di lavoro intelligente di utilizzo individuale, operante autonomamente, o in emulazione di terminale di altri sistemi o collegata in rete.
<b>Patrimonio applicativo</b>	Patrimonio applicativo complessivamente sviluppato espresso in migliaia di linee di codice (Kloc). Per linea di codice si intende l'istruzione elementare di un linguaggio.
<b>Questionario</b>	Questionari a risposta chiusa che l'utente compila personalmente, senza la presenza di un intervistatore (autocompilazione). Il questionario può essere "cartaceo" o disponibile sul sito web dell'Amministrazione.
<b>Riconoscimento</b>	Attività che consente di determinare l'identità di un soggetto.
<b>Rubrica telefonica</b>	Elenco dei dipendenti dell'Amministrazione con le informazioni necessarie alla loro individuazione, organizzativa e territoriale (telefono, e-mail, fax, sede, unità organizzativa di appartenenza, ecc.).
<b>RUPA</b>	Rete Unitaria delle Pubbliche Amministrazioni
<b>Sedi</b>	Numero totale delle locazioni fisiche, ovvero delle singole unità immobiliari utilizzate dall'amministrazione.
<b>Servizio informatico</b>	Applicazione rivolta ad una determinata tipologia di utenza (cittadini, imprese, associazioni di categoria, ecc.) che ha l'obiettivo di soddisfare specifiche esigenze di carattere conoscitivo o procedurale.
<b>Sistema di rilevazione della customer satisfaction</b>	Rilevazioni eseguite periodicamente per conoscere il gradimento dell'utente. Sono finalizzate alla elaborazione di indicatori per conoscere in che misura le esigenze dei clienti/utenti sono state soddisfatte.
<b>Sistema informativo</b>	Insieme di strumenti automatici e manuali, procedure, risorse umane, flussi informativi, norme organizzative, orientato alla gestione delle informazioni di interesse di un'azienda o di un Ente per il perseguimento dei propri fini.
<b>Sistema informatico</b>	Insieme dei sistemi elaborativi e delle applicazioni che automatizza un determinato comparto industriale o della pubblica amministrazione
<b>Sistema elaborativo</b>	Risorsa, basata su elaboratori e software di base, in grado di svolgere funzioni informatiche predefinite o personalizzate sull'esigenza dell'utenza.
<b>Siti web, sito principale</b>	Presenza dell'Amministrazione su Internet con il proprio sito web istituzionale.
<b>Spesa totale informatica</b>	Somma del costo del lavoro del personale interno addetto ICT (per i criteri di stima si veda quanto riportato nella nota metodologica) e degli impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi informatici.
<b>Spesa per l'acquisto di beni e servizi</b>	Impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi informatici.
<b>Spesa per lo sviluppo</b>	Impegni di spesa per lo sviluppo del sistema.
<b>Spesa per l'esercizio</b>	Impegni di spesa per l'esercizio del sistema.
<b>Strumenti informatici di supporto alla rilevazione dei dati</b>	Software applicativi per la raccolta dei dati e per la loro elaborazione (es. applicazioni web presso gli URP per la raccolta sul territorio dei dati, questionari on line direttamente compilabili dal sito web, pacchetti software statistici per l'analisi dei dati, strumenti di CRM, ecc...).
<b>Terminali</b>	Postazione di lavoro non dotata di capacità di elaborazione propria e perciò collegata a uno o più elaboratori.
<b>Titolario di classificazione</b>	Il Titolare di classificazione è lo strumento attraverso cui è organizzato il sistema documentale dell'ente, ed è strutturato su livelli differenti di classificazione. Ai sensi del

## XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

	DPR 445/2000, art. 26, capo 4, per titolare di classificazione si intende un quadro alfanumerico di riferimento per l'archiviazione, la conservazione e la individuazione dei documenti. Il titolare di classificazione si suddivide in titoli, a loro volta ripartiti in classi. All'interno di ciascuna classe, ciascun documento deve essere inserito in un fascicolo. Ogni classe ha un numero variabile di fascicoli, dipendente dagli affari e dai procedimenti amministrativi istruiti all'interno della medesima.
<b>Unità organizzativa interna</b>	Per unità organizzativa interna di primo livello s'intende l'articolazione costituita mediante atto formale della struttura organizzativa dell'amministrazione, che costituisce centro di responsabilità gerarchica e/o funzionale ed il cui responsabile si trova, per incarico dirigenziale in posizione di dipendenza organizzativa diretta dagli organi di responsabilità e di decisione politica dell'amministrazione stessa. Mentre per unità organizzativa interna di livello intermedio s'intende la partizione interna dell'amministrazione costituita mediante atto formale il cui responsabile, generalmente per incarico dirigenziale, opera alle dirette dipendenze gerarchiche e o funzionale di unità organizzative interne di primo livello.
<b>Visite anno</b>	Numero totale di visite annuo. Per visita si intende un insieme di accessi consecutivi (equivale a sessioni in alcuni sistemi) da parte dello stesso utente, entro un periodo di tempo limitato.

**8.2.2 Altri termini ricorrenti**

<b>Accessibilità</b>	Proprietà dei sistemi informatici di essere fruibili senza discriminazioni.
<b>Anno persona</b>	Unità di misura della quantità di lavoro che un addetto fornisce in un anno, convenzionalmente considerata pari a 220 giornate.
<b>Applicazione</b>	Sistema di elaborazione orientato in tutto o in parte al supporto delle attività che realizzano un processo di servizio.
<b>ASP</b>	Acronimo di Application Service Provider. Fornitura da remoto, via rete IP, di un template software, in gran parte preconfigurato, che è reso disponibile in modalità one-to-many all'interno di un contratto di outsourcing basato su pagamenti periodici. (fonte Gartner Group)
<b>Autenticazione</b>	Processo attraverso cui, in una comunicazione tra due parti (uomo-elaboratore, elaboratore-elaboratore) una parte verifica la veridicità dell'identità asserita dall'altra. L'autenticazione si basa in genere sulla verifica del processo di alcune proprietà che si conosce essere possedute dalla controparte.
<b>Banda larga</b>	Modalità di trasmissione 'veloce' (almeno superiore ai 128 Kbit/s ) di contenuti informativi digitalizzati. Si parla di banda larga in termini di tecnologia di accesso (xDSL, fibra ottica, satellite, wireless-LAN, UMTS, Tv via cavo e TV digitale terrestre), di velocità di trasmissione diversa a seconda del servizio richiesto anche nell'ambito di uno stesso tipo di tecnologia (ad es. attuali offerte ADSL) e in termini di contenuti forniti (trailers di film in alta definizione, animazioni, video giochi tridimensionali, video on demand, internet radio, streaming video, video conferenze, ecc.). (fonte ISTAT)
<b>Certificatore</b>	Coloro che prestano servizi di certificazione delle firme elettroniche o che forniscono altri servizi connessi alle firme elettroniche (D.Lgs.10/2002). E' certificatore autorizzato il certificatore abilitato inserito nell'elenco pubblico dei certificatori, previsto dall'articolo 28, comma 6, del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 e specificato nel DPCM 8 febbraio 1999, mantenuto dal Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione.
<b>Certificati elettronici</b>	Attestati elettronici che collegano i dati utilizzati per verificare le firme elettroniche ai titolari e confermano l'identità dei titolari stessi (D.Lgs.10/2002)
<b>Certificati qualificati</b>	Certificati elettronici conformi ai requisiti di cui all'allegato I della direttiva 1999/93/CE, rilasciati da certificatori che rispondono ai requisiti fissati dall'allegato IL della medesima direttiva (D.Lgs.10/2002).
<b>Certificazione</b>	Risultato della procedura informatica, applicata alla chiave pubblica e rilevabile dai sistemi di validazione, mediante la quale si garantisce la corrispondenza biunivoca tra chiave pubblica e soggetto titolare cui essa appartiene, si identifica quest'ultimo e si attesta il periodo di validità della predetta chiave ed il termine di scadenza del relativo certificato, in ogni caso non superiore a tre anni (DPR 28/12/2000 n.445).
<b>Chiavi asimmetriche</b>	Coppia di chiavi crittografiche, una privata ed una pubblica, correlate tra loro, da utilizzarsi nell'ambito dei sistemi di validazione o di cifratura di documenti informatici (DPR 28/12/2000 n.445).
<b>Chiave privata</b>	Elemento della coppia di chiavi asimmetriche, destinato ad essere conosciuto soltanto dal soggetto titolare, mediante il quale si appone la firma digitale sul documento informatico o si decifra il documento informatico in precedenza cifrato mediante la corrispondente chiave pubblica (DPR 28/12/2000 n.445).

## XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

<b>Chiave pubblica</b>	Elemento della coppia di chiavi asimmetriche destinato ad essere reso pubblico, con il quale si verifica la firma digitale apposta sul documento informatico dal titolare delle chiavi asimmetriche o si cifrano i documenti informatici da trasmettere al titolare delle predette chiavi (DPR 28/12/2000 n.445).
<b>Chiave biometrica</b>	Sequenza di codici informatici utilizzati nell'ambito di meccanismi di sicurezza che impiegano metodi di verifica dell'identità personale basati su specifiche caratteristiche fisiche dell'utente (DPR 28/12/2000 n.445).
<b>Comunicazione</b>	Trasmissione di dati da uno o più destinatari predeterminati; può essere preceduta da una <i>richiesta</i> oppure no. L'iniziativa può essere del soggetto che detiene i dati oppure dell'interessato che ne ha fatto richiesta. Il processo di comunicazione di dati digitali può essere totalmente o parzialmente telematico.
<b>Contact Center</b>	Punto di accesso ad un insieme di funzioni di assistenza attraverso il telefono e/o e-mail. Call center "evoluto" che integra, oltre a quello telefonico, anche altri canali di comunicazione ed erogazione del servizio. Gestisce simultaneamente l'insieme dei canali di contatto, tradizionali e innovativi, oggi tecnologicamente disponibili: lo sportello fisico, la posta, il telefono, il fax, la mail, il web, messengerie su telefoni cellulari, etc.
<b>Dato</b>	Rappresentazione di un fenomeno della realtà di interesse in un formato codificato, in modo tale da essere memorizzabile ed elaborabile mediante sistemi informativi.
<b>Dato elementare</b>	Dato che rappresenta un aspetto della realtà di interesse non ulteriormente scomponibile.
<b>Dato pubblico</b>	Dato detenuto da soggetti pubblici perché raccolto o utilizzato da soggetti pubblici, nell'ambito dei propri fini istituzionali.
<b>Dato sensibile</b>	Dato personale idoneo a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni o organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.
<b>Documento informatico</b>	Rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (DPR 28/12/2000 n.445).
<b>Documento d'identità elettronico</b>	Documento analogo alla carta d'identità elettronica rilasciato dal comune fino al compimento del quindicesimo anno di età (DPR 28/12/2000 n.445).
<b>e-mail</b>	Trasmissione elettronica di messaggi, che possono includere testo e allegati, da un computer ad un altro collocato all'esterno o all'interno dell'organizzazione. (fonte ISTAT)
<b>e-learning</b>	Utilizzo delle nuove tecnologie multimediali e di internet per migliorare la qualità dell'apprendimento agevolando l'accesso a risorse e servizi nonché gli scambi e la collaborazione a distanza (CEC 2001:2). Metodologia didattica che offre la possibilità di erogare contenuti formativi elettronicamente (e-learning) attraverso Internet o reti Intranet (fonte ASFOR).
<b>e-procurement</b>	Servizio attivato dal portale degli Acquisti in rete della Pubblica amministrazione realizzato dal Ministero dell'economia e delle finanze ( <a href="http://www.acquistinretepa.it">http://www.acquistinretepa.it</a> ); si tratta di acquisti, approvvigionamenti elettronici effettuati attraverso bandi di gara e aste on-line; la nuova disciplina introdotta dall'art. 26 della Legge n. 488 del 1999 permette di attivare un'asta telematica permanente ove si possono incontrare offerta e domanda, in tempo reale, garantendo sempre all'amministrazione le migliori condizioni di mercato. Anche la pubblicazione dei bandi di gara può avvenire in via telematica. (fonte Istat)
<b>Enti di ricerca</b>	Enti pubblici del comparto della ricerca. Ne fanno parte, ad esempio, il Cnr, l'Enea, l'Isae, l'Istat.
<b>Enti locali</b>	Enti la cui sfera di competenza è circoscritta territorialmente e che perseguono fini delimitati settorialmente. Ne fanno parte, ad esempio, le Camere di commercio, industria e artigianato, gli Istituti autonomi per le case popolari, le Aziende di promozione turistica, i Consorzi di bonifica, gli Enti porto, i Parchi nazionali.
<b>Enti previdenziali</b>	Enti pubblici che gestiscono forme obbligatorie di previdenza e assistenza. Rientrano in questa classe, ad esempio, Inps, Inail, Inpdai, Enpals, eccetera.
<b>ERP</b>	Acronimo di Enterprise Resource Planning (Pianificazione delle Risorse della Organizzazione). Sono sistemi costituiti da un insieme di applicazioni informatiche in grado di gestire i processi aziendali di tipo amministrativo, produttivo e finanziario, basandosi su una base di dati unica e sul concetto di integrità del dato.
<b>Extranet</b>	Estensione della rete Intranet aziendale all'esterno (fornitori, clienti, ecc.). (fonte Istat)
<b>Firma digitale</b>	Risultato della procedura informatica (validazione) basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al sottoscrittore tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici (DPR 28/12/2000 n.445).
<b>Firma elettronica avanzata</b>	Firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca identificazione, creata con mezzi sui



## XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

	quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati (D.Lgs.10/2002).
<b>Firma elettronica</b>	Insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica; (D.Lgs.10/2002).
<b>Gestione dei documenti</b>	Insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo e alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato; essa è effettuata mediante sistemi informativi automatizzati. (DPR 28/12/2000 n.445).
<b>Housing</b>	Forma di esternalizzazione di un sito web con cui il cliente colloca il proprio server con le applicazioni web presso il CED del fornitore che provvede alla connettività, alla rete e ai servizi a valore aggiunto quali: il monitoraggio 24x7, la sicurezza (firewall), il backup su nastro, la gestione dei malfunzionamenti su richiesta del cliente, la consulenza. I servizi di consulenza sono fatturati ad un canone fisso mensile basato su un insieme predefinito di ore di supporto.
<b>Hosting</b>	Forma di esternalizzazione di un sito web con cui la responsabilità del cliente è limitata a fornire i contenuti della applicazione che risiede su un server del fornitore, dedicato o condiviso con altri clienti, connesso alla rete internet. Il fornitore provvede a tutte le altre attività ed è responsabile anche delle applicazioni internet.
<b>Indirizzo elettronico</b>	Identificatore di una risorsa fisica o logica in grado di ricevere e registrare documenti informatici (DPR 28/12/2000 n.445).

## XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

<b>Internet</b>	Comprende le seguenti reti che si basano sul protocollo Internet: www, Extranet su Internet, EDI su Internet, telefoni cellulari abilitati all'accesso a Internet. (fonte Istat)
<b>Internet market place specializzati</b>	Sito web nel quale diverse imprese sono rappresentate e che si concentra su uno specifico tipo di beni/servizi o sul sostegno a limitati gruppi di consumatori. Si tratta di un punto d'incontro virtuale fra aziende; si comporta come "terza parte" che facilita il processo di incontro mantenendo una posizione neutrale in ogni negoziazione, garantendo condizioni di massima sicurezza negli scambi, testimoniando l'identità di tutti i partecipanti. (fonte Istat)
<b>Intranet</b>	Rete aziendale interna che usa il protocollo internet per consentire le comunicazioni all'interno dell'organizzazione. (fonte Istat)
<b>ISDN</b>	Acronimo di Integrated Services Digital Network: Rete digitale a servizi integrati; rete per le comunicazioni di voce e dati in maniera integrata e in formato digitale attraverso il cavo telefonico, a una velocità di trasmissione superiore a quella di una linea analogica. (fonte Istat)
<b>LAN</b>	Acronimo di Local Area Network: Rete che utilizza protocollo diverso da TCP/IP; è una rete locale che connette ad esempio tra computer di uno stesso edificio, o attiguo, collegati assieme. (fonte Istat)
<b>Manutenzione (del software applicativo)</b>	Rappresenta l'insieme degli interventi su applicazioni esistenti, volti a garantirne la piena funzionalità. Si suddivide in: manutenzione correttiva, volta alla rimozione di errori e malfunzionamenti; manutenzione adattativa, volta all'impiego di nuove versioni del software di ambiente (linguaggi DBMS, sistemi operativi...); manutenzione migliorativa, relativa a modifiche effettuate, dopo il rilascio in produzione, per migliorare l'applicazione.
<b>Modem</b>	Dispositivo che modula i segnali digitali uscenti da un computer o da altro dispositivo digitale in segnali analogici per una linea telefonica di rame convenzionale e rimodula il segnale di analogico ricevuto e lo converte in segnale digitale per il dispositivo digitale. (fonte Istat)
<b>Open-source</b>	Categoria di licenze d'uso volte a permettere la diffusione delle conoscenze, invece di fornire restrizioni per il loro uso ( <a href="http://www.opensource.org">www.opensource.org</a> ). Le licenze che ricadono sotto questa definizione devono rendere disponibile il codice sorgente del software a tutti coloro che lo usano, e devono rendere possibile la sua redistribuzione, la sua modifica e la redistribuzione delle modifiche stesse. La licenza, inoltre, non deve contenere limitazioni sulle categorie di persone che ne possono trarre vantaggio, né deve porre restrizioni sul tipo di software che può essere distribuito insieme a quello in questione.
<b>Pacchetto applicativo</b>	Software acquistato in forma standard o personalizzabile, anche a cura dell'utente, che integra funzioni relative a un'attività specifica o a un insieme integrato di attività.
<b>Pagamenti on-line</b>	Si tratta di una transazione che prevede la fase dell'ordine e del pagamento integrati on-line. I pagamenti sono eseguiti disponendo via rete (Internet o altre reti telematiche, incluse quelle proprietarie) il trasferimento di fondi, o fornendo via rete, nelle forme indicate dal venditore, le informazioni per eseguirlo (ad esempio trasmettendo il numero della carta di credito, le coordinate bancarie, ecc). (fonte Istat)
<b>Patrimonio informatico</b>	Insieme di tecnologie, applicazioni informatiche e basi di dati.
<b>Piano di business continuity</b>	Insieme di piani, procedure, organizzazione, risorse hw, sw e di rete, che ha lo scopo di contrastare le interruzioni ai processi (almeno quelli critici) di business che derivano dagli effetti negativi di gravi guasti/malfunzionamenti/eventi disastrosi.
<b>Programma applicativo</b>	Insieme delle funzionalità messe a disposizione dell'utente per soddisfare le sue esigenze.
<b>Prodotti o servizi digitali</b>	Beni/servizi che possono essere ordinati e consegnati direttamente ad un computer attraverso Internet come, ad esempio, file musicali, giochi, software, giornali <i>on-line</i> , servizi di consulenza, ecc.
<b>Qualità (di un dato)</b>	Caratteristica del dato desiderata dagli utenti.
<b>Responsabilità della qualità dei dati (o data steward)</b>	Soggetto che, all'interno della amministrazione, ha il compito di definire le regole organizzative e di attuare le iniziative volte al continuo miglioramento delle diverse qualità dei dati trattati nella amministrazione.
<b>Registro Pubblico</b>	Registro, archivio, albo formato, utilizzato, conservato da un'amministrazione pubblica, previsto da leggi o regolamenti, che raccoglie dati connessi all'espletamento delle attribuzioni e dei servizi svolti dall'amministrazione.

## XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

<b>Servizi Internet mobili</b>	Servizi <i>Internet</i> disponibili attraverso un terminale senza fili (telefono mobile, assistente personale digitale - personal digital assistant, terminali senza fili o computer palmari) utilizzando il protocollo WAP (Wireless Application Protocol) o la rete GPRS (General Packet Radio Service). WAP è un protocollo che rende possibile l'adattamento dei formati <i>Internet</i> alle caratteristiche di un GSM. GPRS è una tecnologia che rende possibile inviare/ricevere blocchi di dati da/a un telefono cellulare. (fonte Istat)
<b>Servizio on line</b>	Modalità innovativa di erogazione dei servizi da parte della pubblica amministrazione mediante il canale telematico ( <i>Internet</i> ). Sono stati introdotti nel documento "E- Europe 2002 Impact and Priorities" - Commission of the European Communities - Bruxelles 13.03.2001 (COM 2001) 140 final, e distinti in quattro livelli di offerta, che vanno dalla semplice offerta di informazioni fino al servizio elettronico completo e alla compilazione di moduli e formulari, autenticazione compresa.
<b>Sicurezza</b>	Insieme delle misure (di carattere organizzativo e tecnologico) tese ad assicurare a ciascun utente autorizzato (e a nessun altro) i servizi previsti per l'utente stesso o la categoria di sua appartenenza, nei tempi e secondo le modalità previste.
<b>Sistema per la gestione della sicurezza delle informazioni</b>	Sistema che definisce le politiche per la sicurezza del sistema informativo; individua i confini del sistema informativo in termini di struttura organizzativa, collocazione fisica, risorse e tecnologie; analizza adeguatamente i rischi in modo da identificare le minacce alle risorse, le vulnerabilità e gli impatti sull'impresa e quindi determini il livello di rischio globale; seleziona i controlli ritenuti appropriati (fonte Istat)
<b>Sito web</b>	Indirizzo del <i>World Wide web</i> identificato da un indirizzo web. Colleziona diversi file su un particolare argomento che comprende un file iniziale chiamato <i>home page</i> . Le informazioni sono codificate con specifici linguaggi - Html (Hypertext mark-up language), XML, Java - leggibili con un browser web come Netscape o Explorer. (fonte Istat)
<b>Software</b>	Insieme delle diverse tipologie di risorse software utilizzate nei sistemi informatici.
<b>SPC</b>	Servizio Pubblico di connettività. Sistema di connettività federato per la connessione delle Pubbliche Amministrazioni centrali e locali (evoluzione della RUPA).
<b>Tipologie di rete diverse da Internet</b>	EDI, sistemi di telefonia interattiva.
<b>Transazione</b>	Insieme di messaggi correlati che svolgono un'operazione elementare unitaria che mantiene la consistenza della base informativa
<b>UDDI</b>	Universal Description, Discovery and Integration -Gruppo di registri (registries) web-based che espongono informazioni riguardo servizi/entità. UDDI definisce inoltre le interfacce tecniche (o API) per la pubblicazione dei servizi/entità nei registri e per la loro interrogazione. Tali registri sono ospitati da molteplici "Siti Operatori" (Operator sites) e possono essere usati da coloro che vogliono rendere disponibili informazioni relative ad uno o più servizi o entità, nonché da coloro che desiderino ricercare tali informazioni. Accedendo ad uno dei siti operatori UDDI pubblici, chiunque può ricercare informazioni relative ai web services, usufruendo di un meccanismo per la scoperta delle interfacce tecniche di programmazione fornite per l'interazione con un business per scopi quali commercio elettronico, etc. Il beneficio per il singolo servizio è l'accresciuta esposizione in un mondo abilitato al commercio elettronico. [UDDI]
<b>Utente</b>	Addetto di un'unità organizzativa che, nell'ambito del processo di servizio al quale è assegnato, sistematicamente interagisce (con attività di elaborazione, acquisizione dati, controllo,...) con il sistema informatico.
<b>Utente disabile</b>	Utente di un sistema informatico caratterizzato da limitazioni fisiche o psichiche che rendono indispensabile l'utilizzo di specifiche tecnologie di supporto per l'accesso al dato.
<b>WAN</b>	Acronimo di Wide Area Network. Grande e ampia rete geografica di Pc formata da un insieme di LAN interconnesse. (fonte Istat)
<b>Wireless Lan (Wlan)</b>	Acronimo di - wireless local area network. Sistema di comunicazione flessibile e implementabile nella sua estensione, o alternativo ,ad una rete fissa (wired Lan). In una Wlan viene utilizzata una tecnologia di radio frequenza RF per la trasmissione e la ricezione dei dati, minimizzando la necessità di connessioni via cavo (wired), favorendo così una discreta mobilità. Una Wlan consente una velocità massima di trasmissione dati (bit rate) pari a 11Mbps al di sotto di una rete wired ma superiore alle possibilità consentita dai terminali mobili comuni. La trasmissione e ricezione wireless (Tx / RX) opera sui 2.4 GHz, con potenze di trasmissione dai 10-20 mW fino ai 100mW. (fonte Istat)

## XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

<b>xDSL</b>	Acronimo di x Digital Subscriber Line. Tecnologie progettate per aumentare l'ampiezza di banda attraverso l'utilizzo di fili telefonici di rame. Comprende le seguenti tecnologie: IDSL, HDSL, SDSL, ADSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite. (fonte Istat)
<b>XML</b>	Acronimo di eXtensible Markup Language. Linguaggio derivato dall'SGML (Standard Generalized Markup Language) il metalinguaggio, che permette di creare altri linguaggi. Mentre l'HTML è un'istanza specifica dell'SGML, XML costituisce a sua volta un metalinguaggio, più semplice dell'SGML, largamente utilizzato per la descrizione di documenti sul web. L'XML viene utilizzato per definire le strutture dei dati invece che per descrivere come questi ultimi devono essere presentati. Tali strutture vengono definite utilizzando dei marcatori (markup tags). Diversamente dall'HTML, l'XML consente all'utente di definire marcatori personalizzati, dandogli il controllo completo sulla struttura di un documento. Si possono definire liberamente anche gli attributi dei singoli marcatori. La specifica XML, largamente utilizzata in ambito internet, è lo standard per la definizione di documenti. Per questa ragione, nei progetti in esame, è previsto un ampio uso di tale specifica.
<b>XMLSchema</b>	Linguaggio con il quale è possibile descrivere la grammatica (struttura e vincoli) di una particolare classe di documenti XML.
<b>WS</b>	web Services - Sistema software identificato da una URI [FRC 2396], le cui interfacce pubbliche, il protocollo ed il formato dei dati (binding) sono definite e descritte utilizzando il linguaggio XML. La definizione di un web Services può essere scoperta da altri sistemi software. Tali sistemi possono quindi interagire con il web Services secondo le modalità prescritte dalla sua definizione, mediante messaggi XML convogliati utilizzando protocolli Internet [Web Services Glossary].